記者発表用資料

１９９９年9月6日
国民生活センター

苦情処理テスト等から No. １１

携帯電話機の「水濡れ」にご注意！

近年、携帯電話機（自動車電話を含む）の加入者数は増加しており、1999 年 7 月にはＰＨＳも合わせると 5,051 万 8000 台（郵政省調べ）となっており、一般消費者に広く定着してきている。

携帯電話機は従来の電話機のように固定されている場所で使用されるものではなく、使用状況は多様化していると思われ、多少の雨に濡れる場所で使用したり、汗で濡れたポケットの中で長時間携帯されたり、また温湿度差の環境変化を受けながら使用されているものである。

最近、携帯電話機について「自分では覚えがないのに、使用できなくなった原因が水濡れであるといわれたので調べてほしい」という苦情処理テストの依頼がありテストを実施し、その結果、基板上に腐食等が発生して水分浸入の痕跡が認められた事例があった。

また、PIO－NET（全国消費生活情報ネットワーク･システム）に寄せられた相談を見てみると、携帯電話機について、品質･機能に関する相談のうち水濡れに関するものが 94～99 年度（途中まで）で 101 件あり、そのうちの 52.5%が使用者自身水に濡らした覚えがないのに水濡れしたと判断された（あるいは水濡れであるといわれた）事例であった。

このようなことから、今回は、通常の使用状況（「汗をかく場所に密着させての携帯・使用」「温度差による内部結露」等）で「水濡れ」の故障が起きるかを調べた。

その結果、携帯電話機に直接水を接触させなくても、暑い時期に汗に濡れた胸ポケットに触れて高い湿度の影響を受けたり、寒い部屋から暖かい部屋に繰り返し移動するような温湿度変化を受けると携帯電話機内の水濡れ判定シールがにじんだり、通話が出来なくなることがあった。水濡れ判定シールのにじみ時点と通話不能となる時点とは必ずしも一致しないこともわかった。また、構造的には、比較的水濡れのおきやすいものがあった。暑い季節にはワイシャツ等湿度の高くなった胸ポケット内に入れ携帯することは通常の使用方法であると考えられる。したがって、この程度の使用方法で通話に不具合が生じないように改善すべきであると考えられる。このことについて携帯電話機の取扱説明書には、温度や湿度等水濡れに関する注意説明が記載されているが、実際に暑い時期に胸ポケット内の湿度が 100%になる人もいたことなどからすると、湿度等の水濡れに関する表現は、実態を考慮してより具体的に記載することが必要と考えられた。

事業者アンケートによると、水濡れに関する修理件数が多いことが窺われたが、現状では、最初に水濡れ判定シールのにじみの有無により保証受付の判定が行われる。このため、直接水に濡らさなくても水濡れ判定シールがにじんでいれば店頭窓口で買い替えを勧められたり保証期間内の無償修理を拒否されることもあり得るのではないかと考えられる。このことは、PIO-NET にみる携帯電話機の事例からも窺われた。このために、今回のテスト結果等をまとめ消費者に情報を提供することにした。

１．苦情処理テスト事例

【事例】8 ヶ月で使用不能となった携帯電話機を販売店を通してメーカーに故障原因の調査をしてもらったところ、本体内部に水分が浸入して内部ユニットが一部腐食しているので保証は出来ないといわれた。いつも胸ポケットに入れていたが水に濡らしたこともない。なぜ内部に水分が入ったのか納得できない。　（相談受付年月日　1997 年 6 月）

【結果】分解調査の結果、内部の基板部分等に水分浸入の形跡が認められた。本体下部の外部接続端子部にあった水分が、基板とケースの隙間を毛細管現象のように沿って、内部に浸入したものと考えられる。ただし、外部接続端子部の水分が結露によって生じたものかあるいは何らかの原因で付着したものであるかについては不明であった。

２．テスト対象機種

テスト対象機種は、事業者別加入者シェア（(社）電気通信事業者協会調べ）を参考にして平成11年5月時点の携帯電話事業者の最新機種4社5機種とした。機種選定にあたっては、販売シェアを考慮するとともに、同じ製造者の携帯電話機が重複しないように配慮した。

表１　テスト対象機種一覧

機種名	発売時期＊	重さ（ｇ）
A	平成11年 2月	約９６
B	平成10年11月	約６８
C	平成11年 4月	約７８
D	平成11年 4月	約６６
E	平成11年 3月	約８２

＊：事業者からの聞取りによるもの

３．テスト方法

日常生活で通常使用していると思われる胸ポケット内に携帯電話機を携帯したり、温度差のある場所を行き来した場合に水濡れによる不具合(通話が出来なくなる等)が生じるかどうかを調べた。

１）汗で濡れた胸ポケットに入れて携帯することを想定したテスト

胸ポケットに入れて汗で濡れた衣類に触れて高い湿度や体温の影響を受けることを想定し､携帯電話機が汗で濡れた布地に接触して高温（体温程度）多湿の状態で置かれた条件でどのようになるか以下のように調べた。

○テスト条件

携帯電話機を胸ポケットに入れて携帯する場合を想定し、6月末～7月の昼間（10時～17時）に主に室内勤務のモニター10人（外出する時間のあった2名を含む）の胸ポケット内の温湿度を携帯温湿度計を用いて連続的に計測した。

その結果、室内での最高湿度は96%RH（RH：相対湿度以下同様)，屋外では100%RH（市街地を20分程度歩いた場合等）になることがわかった。胸ポケットが多湿になり携帯電話を胸ポケットに入れた場合には汗で濡れた布が接触することがわかったため、このことを考慮して条件を設定した。

表１に示す携帯電話機を各２台ずつ合計10台購入し、テスト検体とした。各検体には、綿カナキン3号（試験布18cm×12cm）に酸性の人工汗液を15ｇ湿らせて（脱水機で絞った状態よりやや濡れている程度)携帯電話機に軽く巻きつけ､温度35℃･湿度85%RHに設定した恒温恒湿槽内に、電源ＯＮの状態で１時間放置して１時間毎に１分間の通話（発信・受信）を行う。これを１サイクルとし、合計80サイクルまで行った。なお、１サイクルに約30分の点検時間を設け夜間は室温に放置し、１日あたり5サイクル実施した。電話機の電池電圧レベルは適正な状態に適時充電し、試験布は一定の濡れ状態（重量）を保つようにした。

このテストにおいて、①１サイクル毎に通話状態、②不具合の有無および不具合が発生した場合にはその状態、③携帯電話機に貼られている水濡れ判定シールの状態、④携帯電話機本体の重量測定、⑤テスト終了後に分解を行い内部基板他の腐食等異常の有無を調べた。

２）温度差のある場所を行き来した場合を想定したテスト

寒い室外と暖房のきいた室内を行き来した場合、温度差の影響を受け内部に結露が発生することが考えられるので、内部の結露による水濡れによって不具合が生じることがないか調べた。

○テスト条件

テストは表１に示す５機種について各機種１台ずつ合計５台購入しテスト検体とした。

携帯電話機に結露が発生した状態でのテストを実施するために､携帯電話機の電源をＯＮの状態で8℃、約60%RHの冷蔵庫の中で1時間放置後35℃・85%RHの恒温恒湿槽に5分間放置し、さらに１分間の通話（発信･着信）を行う。これを１サイクルとし繰り返し150サイクルまで行った。

なお、点検時間等は１）のテストと同様である。携帯電話機の電池電圧レベル表示が低下した際は、適時充電した。

このテストにおいても、汗をかいた胸ポケットに入れて携帯することを想定した場合のテストと同様に①１サイクル毎に通話状態、②不具合の有無および不具合が発生した場合にはその状態、③携帯電話機に貼られている水濡れ判定シールの状態、④携帯電話機本体の重量測定、⑤テスト終了後に分解を行い内部基板等の腐食等の有無を調べた。

注１：「水濡れ」は汗をかく部分に密着させた場合の水分の浸入や湿度変化での結露による濡れを含む
注２：「腐食等」は腐食、さび、変色等を含む

４．テスト結果

１）水濡れ事故の発生に関するテスト（表２参照）

(1) 胸ポケット内の温湿度は高温多湿であった

10 名のモニターの胸ポケットの温湿度を測定した結果、最も高い時の温度は 32.8～37.1℃、湿度は 88%～100%RH と高温多湿状態であった。これらの数値は、取扱説明書に記載されている使用範囲（5～35℃、35～85%RH 等）を超えるものが含まれていた。特に、モニター10 人中 2 人は最高湿度が 100%RH に達しており、ポケットの布自体がかなり湿って測定用に胸ポケットに入れた温湿度計のセンサーの表面が濡れる場合もみられた。

(2)汗で濡れた布に長時間接触したような厳しい条件のテストでは半数が通話不能となった

80 サイクル（80 時間）までのテストで 5 機種 10 台の携帯電話機のうち 4 機種 5 台が途中で通話不能になった。最も早く通話不能になった機種Ｄは、2 台とも 50、53 サイクル目であった。その他３機種Ａ、Ｂ、Ｃは、各１台ずつが 80 サイクル終了前に通話不能になった。

通話不能以外に発生した不具合では、2 機種Ｂ，Ｄ（4 台）は 30 サイクル前後以降にボタンを押しても機能しなくなることが数回発生したり、3 機種（６台）は、アンテナが出にくくなるなどの通話に直接関係する不具合が発生した。機種Ｅだけは、通話に直接関係する不具合は生じなかった。

したがって、今回の結果から、暑い季節には日常あり得る湿度でも、汗で濡れた布が長時間接触するかなり厳しい条件の場合には、不具合が発生すると考えられる。

(3)テストした 5 機種 10 台のうち半数は内部に腐食等が見られた（写真１、２参照）

通話不能になった機種はその時点で、それ以外のものはテスト終了時点で分解し内部を観察したところ、通話不能になった 5 台のうちＤ（2 台）、Ｂ、Ｃ（各１台）の 3 機種 4 台と最後まで通話ができたうちの機種Ｃ（残りの１台）の合計 3 機種 5 台に腐食等が確認された。腐食等は基板上で１～数箇所に茶褐色または緑色の変色がみられ、水が浸入した痕跡も確認された。

写真１ ダイヤル付近の腐食等

写真２　電池パック裏側の腐食等

(4)腐食等の確認されたもののうち２機種（C，D）には構造的に水分が入りやすい箇所があった

分解して内部を観察した結果では、2 台とも同じ部位に水の浸入した痕跡と腐食等がみられた機種が２機種あった（写真３、４参照）。

機種Dは、側面に３次元に動かせる円盤形のダイヤルが付いていたが、側面からみるとダイヤルの両側に隙間があり、構造的に水分が内部に入りやすかったのではないかと思われる。

また、機種Cは 2 台とも電池パックを取り付ける携帯電話機本体の裏側の同じ部位に水が浸入した痕跡と腐食等が見られた。これは電池パックと内部との隔壁が非常に薄いプラスチック板でできていたため、この部分が構造的に水分が入りやすかったのではないかと思われる。

写真３ ダイヤルを側面から見た隙間

写真４ 薄いプラスチックの隔壁

(5)本体の水濡れ判定シールのにじみ時点と不具合の発生時点は一致しなかった

水濡れ判定シールは分解しないとわからないような場所にも付けられていたが、携帯電話機本体の電池付近の比較的見やすい部分のシールは、テスト終了時には全機種ともにじみが確認された。しかし、シールのにじみが発生しても通話が可能なものが半数もあり、また、通話に不具合が生じたものも不具合の発生時点はシールのにじみが発生した時点と一致せず、いずれもシールのにじみの方が早かった。

写真５ 水濡れ判定シールの例（左：濡れていない状態　右：濡れている状態）

(6)温度差のある場所の行き来を想定した場合のテストでも水濡れ判定シールはにじんだ

寒い外と暖房のきいた暖かい室内を行き来した際、携帯電話機に発生する結露で不具合が発生するかどうかのテストを 150 サイクルまで行ったところ、通話不能等の大きな不具合は発生せず、全機種とも通話が可能であった。

しかし、一部の機種では着信音が聞こえにくくなる、ボタン機能が働かなくなる等の不具合が一時的に発生した。

また、この結露テストでも 5 機種のうちC、Eの２機種は本体水濡れ判定シールににじみが認められた。

２）表示・アンケート等

(1)取扱説明書には水濡れに関する注意表示が多くみられた

５機種すべての取扱説明書に携帯電話機・電池各々に「濡らさないで下さい」の他、「雨の日の使用についてや洗面所等でポケットに入れて落とすこと、濡れた雑巾で拭くことについて」等、多くの注意表示がみられた。

使用温湿度範囲についても表示があったが、胸ポケット内の温湿度を測定した結果、表示の使用範囲を超えて高温多湿になりうることがわかった。このことから、実際には携帯電話機はさまざまな場面で使用されており、通常の使用状況の中でも取扱説明書通りに注意表示を守れない場合も発生していると思われる。

(2)事業者へのアンケート結果によると水濡れによって起きている不具合の件数は多い

テスト対象となった事業者（参考）に対するアンケート調査（1999 年 6 月）の結果によると４事業者合計で 1,753 万台（ＰＨＳを除く）が稼動して（主に関東・甲信越地域の営業区域）おり、水濡れ修理に関する割合は、月平均で全稼動台数の 0.009～0.09%であった。これから推定すると、関東周辺だけでも月平均で約 4,500 台（水濡れによって買い替えた場合を除く）に水濡れに関する何らかの問題が生じているのではないかと考えることが可能である。

(3)現状では、水濡れの場合の保証はなく、買い替えあるいは修理費用は全面的に消費者負担となっている

携帯電話機の保証書を調べてみたところ、全機種とも保証期間内であっても水濡れについては「修理は出来ない」「有料修理になる」等の記載があった。また、各事業者へのアンケート調査結果からも水濡れと判定された場合には、「使用者側の問題であり保証はしない」とのことであった。

なお、水濡れの判定は、まず最初に水濡れ判定シールで行われるとのことであった。

今回のテスト結果によれば、水濡れ判定シールのにじみと通話不能との時点は必ずしも一致せず、また「水没」のようなケース以外でも水濡れ判定シールが濡れることがあることがわかった。 携帯電話機の不具合を業者に申し出た場合、店頭で水濡れ判定シールによって水濡れと判断されて、保証期間内であっても買い替えや有償修理となり使用者の費用負担が生じていることがあると考えられる。

表２　水濡れ事故の発生に関するテスト結果

機種名			不具合箇所(数字は発生サイクル数)	実施サイクル数	増加量(ｇ)	内部の腐食等	最終結果
汗による水濡れテスト結果	A	1	24 シール 47 端子腐食等 53 アンテナ	80回	0.5	なし	通話可能
		2	21 シール 26 端子腐食等 55アンテナ	60回	0.7	なし	通話不能
	B	1	32 シール　32･56 ボタン 36 アンテナ　37端子腐食等 55･60リセット　64電源	64回	0.4	基板 ボタン部分	通話不能
		2	9･23･36･68 ボタン 24 シール　29 端子腐食等 47 アンテナ	80回	0.5	なし	通話可能
	C	1	38 シール 39 アンテナ 52 端子腐食等	78回	0.6	電池パックとの隔壁に接する基板	通話不能
		2	42 端子腐食等 57 シール 58 アンテナ	80回	0.5	電池パックとの隔壁に接する基板	通話可能
	D	1	9 シール　37 ボタン 43 誤作動　53 端子腐食等 54 電源　55 ダイヤル	53回	0.7	ダイヤル付近の基板 液晶部分の裏側 基板 ボタン部分	通話不能
		2	5 シール　16･27 ボタン 17･26 誤作動 45 ダイヤル　端子腐食等	50回	0.7	ダイヤル付近の基板 端子付近の基板	通話不能
	E	1	24 シール 37 端子腐食等	80回	0.4	なし	通話可能
		2	11 シール 25 端子腐食等	80回	0.6	なし	通話可能
結露による水濡れテスト結果	A		133 ボタン	150回	0.3	なし	通話可能
	B		93･121･140 ボタン 116 着信音量低下	150回	0.2	なし	通話可能
	C		91 シール 102 着信音量低下	150回	0.2	なし	通話可能
	D		108･116･134･140　着信音量低下	150回	0.2	なし	通話可能
	E		93 シール	150回	0.3	なし	通話可能

(注)　不具合箇所の説明

・ボタン　　ボタンが機能しない状態
・シール　　本体についた水濡れ判定シールににじみが見られた
・アンテナ　アンテナ部分に腐食等が見られた
・端子腐食等　外部接続端子部分に腐食等が見られた
・ダイヤル　　ダイヤルが機能しない状態
・電源　　充電されているのに電源が入らなくなった状態

5．消費者へのアドバイス

1）携帯電話機は防水仕様にはなっていない

汗などで濡れた布が接触した状態で長時間携帯･使用されると､水濡れによる不具合が発生することがあると考えられる。したがって、胸ポケットで携帯する場合も長時間汗をかくような条件では、水濡れ判定シールが濡れたり不具合が発生する可能性があるので、注意が必要である。

2）特に、湿度の高い場所や水滴が付くような場所での使用は避けた方がよい

現状では水濡れのトラブルはメーカー保証の対象外であるので、特に湿度の高い場所や水滴が直接付くような場所での長時間の使用は避けるように注意した方がよい。

3）水中などに落とさないように落下防止の工夫をするとよい

水濡れの不具合が多数発生しているが、そのうち消費者の不注意によって水に落とす等水没させた場合もあると思われる。携帯電話機は意外に水に弱いので、落下防止の対策（例えば固定できるストラップの使用）をする等の工夫をするとよい。

6．業界への要望

1）水濡れ判定シールがにじむ時点と不具合を起こした時点とは必ずしも一致しなかった。水濡れ判定シールがにじんでいても安易に「水濡れ」としないで、必ず内部の観察も行ってから発生した不具合が水濡れによるものかどうか、修理が可能かどうか、保証対象となるか否か等の判断をするよう要望する。

2）汗をかいた胸ポケット内は湿度等が高くなることがあったり、長時間湿度の高い環境下で使用された場合には携帯電話機の内部が濡れることが認められた。携帯電話機の取扱説明書には温度や湿度に対して多くの注意や警告等の表示が見られる。しかし、使用実態を考えると、より具体的な注意表示をするとともに、消費者が不利益とならないように、通常の使用実態を考慮した保証の対応がとられるよう要望する。

3）水濡れによる不具合の出た機種の構造を見ると、特定の部位から水分が内部に浸入していた痕跡がみられ、その部位の構造は比較的水分が入りやすいものであった。一方、まったく不具合のみられなかったものもあり、機種により水分の入りやすさの構造に差があった。
構造上の改善の余地があると思われるので、構造改善の検討を要望する。

4）事業者へのアンケートの結果から、現状では軽量化が優先されており防水仕様は困難であるとの回答であった。携帯電話機は使用状況が多様化しており、今後さらに厳しい環境条件下でも使用する場合も多くなると考えられるので、高温や多湿の屋外などでも使用できるよう水濡れに強い機種等も製造し、消費者が選択できるよう要望する。

5）水濡れ修理の受付台数は多かったが、この水濡れによる不具合は、携帯電話機を胸ポケットに入れ、洗面所など水のある場所で落としてしまうなど使用者の不注意による場合もあると考えられる。このようなことのないように、一部の携帯電話機のメーカーでは、保護ケースの使用を推奨しているところもあったが、さらに携帯する方法も多様化すると考えられるので、使用者の使用実態を考えて落下による水濡れが起こらないような対策（ストラップと固定具を付属する等）の検討を要望する。

（本件連絡先）　国民生活センター
商品テスト部　テスト企画･管理室
TEL　０４２－７５８－３１６５

＜参考＞

テスト対象機種一覧

機種名	事業者名	製造者名
ﾃﾞｼﾞﾀﾙ･ﾑｰﾊﾞ Ｎ２０７Ｓ	ＮＴＴ移動通信網㈱	日本電気㈱＊
ﾃﾞｼﾞﾀﾙ･ﾑｰﾊﾞ Ｐ２０７		松下通信工業㈱＊
５３２Ｇ	日本移動通信㈱	三洋電機㈱
ＴＨ２９１	㈱ツーカーセルラー東京	ソニー㈱
Ｊ－Ｄ０１	㈱東京デジタルホン	三菱電機㈱

＊：事業者からの聞取りによるもの

テスト対象機種

ＰＩＯ－ＮＥＴにみる携帯電話機の「水濡れ」に関する相談

１．相談件数等

（１） 年度別件数

1994～99 年度の間に、携帯電話機の「水濡れ」に関連する相談は合計で 101 件寄せられている（99 年 8 月 26 日までの入力分)。年度別にみると、94 年度はわずか 2 件であったが、95 年度は 13 件と急増し、96 年度：17 件、97 年度：31 件、98 年度：30 件、99 年度：８件である。携帯電話機の品質・機能に関する相談 1932 件のうち 5.2%を占める。

（２） 当事者の属性（不明を除く）

［性別］ 男性：６９件（71.9%）
女性：２７件（28.1%）

［年代別］ 10 歳代： ６件（ 6.4%)、20 歳代：２９件（30.9%)、30 歳代：２６件（27.７%)、40 歳代：２０件（21.3%)、50 歳代：１０件（10.6%)、60 歳代： ３件（ 3.2%）

［職業等別］ 給与生活者 ：６５件（71.4%）
自営・自由業：１５件（16.5%）
学生 ： ６件（ 6.6%）
家事従事者 ： ５件（ 5.5%）

［発生地域］ 全国２７都道府県に及んでいる。

２．水濡れが発生するまでの期間（わかっているもの 57 件の内訳）

水濡れが発生、あるいは判明するまでの期間は、購入してから、または使いはじめてから早い段階で発生しており、57 件のすべてが 1 年未満である。

表１ 水濡れが発生した期間別件数・割合

期間	7 日未満	1 月未満	3 月未満	6 月未満	1 年未満
件数	１０	１２	１５	１０	１０
割合（%）	17.5	21.1	26.3	17.5	17.5

３．水濡れが発生した季節（明らかに水中に落としたなどの 18 件を除く 83 件の内訳）

水濡れが発生、あるいは判明した月をみると、最も多いのは 8 月で 14 件（16.9%）であり、季節的には 6 月～9 月のいわゆる夏場が 35 件で全体の 4 割（42.2%）を占める。

表２ 水濡れが発生した月別件数・割合

月	1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月
件数	10	3	8	7	4	8	7	14	6	7	5	4
割合（%）	12.0	3.6	9.6	8.4	4.8	9.6	8.4	16.9	7.2	8.4	6.0	4.8

注：水濡れが発生、あるいは判明した時点で消費生活センターに相談すると考えられるので、相談受付月を発生月とした。

４．水濡れ発生時の状況

相談内容をみると、使用者の多くは携帯電話機の水濡れ状態に気づいていない。電源が入らなくなるなど

※ この情報は、ＰＩＯ－ＮＥＴ（全国消費生活情報ネットワーク・システム）に入力された相談のうち新手の商法や相談が急増している事例について、速報性を最優先に情報提供するものである。

使えなくなる状態になって販売店やメーカーに修理依頼し、水濡れであると指摘され、はじめて認識するケースがほとんどである。しかも使用者自身としては 101 件中 53 件（52.5%）が水に濡らした覚えはない、通常の使い方をしていたと申し出ている。ちなみに、明らかに水の中に落としたなどの例は 18 件（17.8%）である。

表３　水濡れ時の状況別件数

状況	件数
汗をかいた	7
ポケットに入れていた	7
雨・雪の時に使った（＊）	7
浴室等に置いた	2
水たまりに落とした、池川に落としたなど	18

状況がわかっている 39 件のうち。マルチカウント

＊：傘をさして使ったものも含む

５．主な相談事例

事例１：購入して１年以内の携帯電話が故障したので、販売店に修理を依頼したところ、無料保証の免責事項である水による腐食と言う。生活防水という機種を選んだのに納得できない。水に濡らした覚えもない。（２０歳代・女性、９５年）

事例２：２ヵ月前に購入した携帯電話が１ヵ月ほどで通話ができなくなり、無料修理してもらった。ところが、最近、再度、通話ができなくなり修理に出したところ、水濡れ判定シール（注１）が水濡れ状態のため、修理不能との回答があった。携帯電話をポケットに入れて移動することは多いが、濡らしたことはない。（４０歳代・男性、９６年）

注１：本体の内部に水に濡れるとにじむ素材で作られているシールがあり、水に濡れると色がにじむようになっている。販売店等では、このシールを水濡れであるかどうかの判断目安としている。

事例３：携帯電話が購入後４ヵ月で使用できなくなった。販売店に申し出たところ、水気による故障のため、保証対象外であるし､修理もできないと言われ、解約するよう半ば強制的にサインさせられた。日常生活の中で普通に使っているので、水濡れの心当たりはない。そのうえ新しい商品を買わなければならないと言われた。（４０歳代・女性､９７年）

事例４：購入後２～３週間で通話中に電源が切れ、使えなくなった。保証期間内だったので、購入店に事情を伝え、修理依頼したところ基盤が水濡れのため修理不能、新しいものに買い替えてくれと言う。通常は手提げバッグの中に入れて使っていたので、水濡れというのは納得できない。（３０歳代・女性、９７年）

事例５：上ぶた付きの胸ポケットに入れて携帯電話を使っていた。急に雨が降ってきたので、携帯電話を使おうとしたが､使えなくなった。販売店に持参したところ、水濡れで使えないと言う。取扱説明書に「水濡れにご注意ください」とはあるが、いつでもどこでも気軽に使えると宣伝しているのに多少の雨で使えなくなるのはおかしい。もっとデメリット表示すべきだ。（５０歳代・男性、９８年）

事例６：携帯電話が購入後３週間で使えなくなった。販売店は水濡れで修理不能なので、新しい機器を１万円割引するから購入するように言う。外回りの営業の仕事をしていて、炎天下、汗だくで電話を使用しているので、その汗が電話機に入ったのではないかと思うが、納得できない。（２０歳代・男性、９８年）

事例７：２ヵ月前に購入した携帯電話の電源が入らなくなり、購入店に持っていった。バッテリーののぞき窓の色が赤になっていて、水か雨か汗が原因で保証の対象にならないと言われた。水や雨に濡らした覚えはなく、手に汗をかくだけでこのようになるのは納得できない。（年代不明・男性、９９年）

（本件連絡先：国民生活センター消費者情報部 TEL ０３－３４４３－１７９３）

<title>携帯電話機の「水濡れ」にご注意！</title>